عنوان المداخلة: معايير التقييس و إمكانية تطبيقها في المؤسسة التربوية

تقديم ابن احمد عبد القادر -موظف بقطاع التربية-

بومدين محمد –أستاذ مساعد بجامعة العلوم الاقتصادية تلمسان

-1-مدخل

-2-المفهوم

-3-مراحل التطور

-4-مبررات ادارة الجودة الشاملة

-5-فوائد و أهداف الجودة الشاملة

-6-مقاييس أخرى و الجودة :ايزو و سيقما6 و s5 ،كايزن

-7-امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسستنا التربوية

-8-خاتمة

1- مدخل:

تحضي التجارب العالمية في مجال إدارة الجودة باهتمام واسع النطاق على الصعيد المحلي و الإقليمي و العالمي ، إذ أنها اصبحت اليوم مثار العديد من الباحثين و المختصين و المتطلعين عمليا لنقل نتائج هذه التجارب و توسيع الاستفادة في مجالات حيوية و مختلفة في المجتمع.

ولعل التحديات العالمية المعاصرة (عولمة الاقتصاد ،التنافسية، انتشار تقنية المعلومات، شبكات المعلومات Internet ، منظمة المواصفات العالمية ISO ، المعرفة و الكفاءة التي هي مميزات المؤسسات العالمية الحديثة ...) تتطلب إنتهاج الأسلوب العلمي الواعي و الهادف في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة في تحسين الأداء الشامل- الوظيفي و التجاري.. بمرونة أكثر كفاءة وفاعلية، و لعل اكبر مقاربة استعمالا و انتشارا ، تتمثل في إدارة الجودة الشاملة TQM والتي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر

الإنساني الحديث سيما وأن الإدارة العلمية المعاصرة أسهمت بشكل حثيث في تطوير بنية المنظمات الاقتصادية بشكل كبير.

لقد أصبحت الجودة إحدى أهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر. لقد كانت الإدارة بالماضي، تعتقد بأن نجاح الشركة يعني تصنيع منتجات وتقديم خدمات بشكل أسرع وأرخص، ثم السعي لبيعها في الأسواق، وتقديم خدمات لتلك المنتجات بعد عملية البيع من أجل تصليح العيوب الظاهر فيها.

لقد غيرت مبادئ الجودة هذا المفهوم القديم واستبدلته كما يقول **فايغونباوم** "رئيس الأكاديمية الدولية للجودة" بمفهوم آخر يدعو إلى ما يلي: "إن تصنيع المنتجات بشكل أفضل، هو الطريق الأمثل الذي يؤدي إلى تصنيعها بشكل أسرع وأرخص".

-2-مفهوم الجودة

هناك عدة تعاريف لمفهوم الجودة و نبدأ بدلالات الكلمات المكونة و هي كالأتي:

الإدارة : هي القدرة على التأثير في الآخرين لبلوغ الأهداف المرغوبة.

الجودة : تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد وتجاوزها .

الشاملة : تعني البحث عن الجودة في كل جانب من جوانب العمل ، ابتداء من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقويم رضا المستفيد .

أما أهم التعاريف فتتلخص فيما يأتي:

1. **عند ديمينغ:** "تحقيق احتياجات وتوقعات المستفيد حاضراً ومستقبلاً"
2. **عند جوران:**"ملاءمة المنتج للغرض أو الاستخدام"
3. **عند كروسبي** "الإيفاء والالتزام بالمتطلبات"
4. **عند الجمعية الأمريكية للجودة** "مجموعة من السلع والخدمات القادرة على تلبية احتياجات محددة".

ان إدارة الجودة الشاملة تعني في مجملها " أنها نظام يتضمن مجموعة من الفلسفات الفكرية المتكاملة والأدوات الإحصائية والعمليات الإدارية المستخدمة لتحقيق الأهداف ، ورفع مستوى رضا العميل والموظف على حد سواء ، وذلك من خلال التحسين المستمر للمؤسسة وبمشاركة فعَّالة من الجميع من أجل منفعة الشركة والتطوير الذاتي لموظفيها، وبالتالي تحسين وتعميم نوعية شاملة في مختلف المجالات لتحقيق مستوى لائق في المجتمع.

3-أهم مراحل التطور:

المرحلة الأولى	التفتيش	
المرحلة الثانية	مراقبة الجودة	(اكتشاف المشكلة)
المرحلة الثالثة	تأكيد الجود	(منـع المشكلـة)
المرحلة الرابعة	إدارة الجودة الشاملة	(تحسين مستمر)

المرحلة الأولى من عام 1950م إلى بداية 1960م :

في بداية الخمسينات أبرز المفكر الأمريكي فيجنبوم (Feigenbaom) مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة ، يعني إنتاج السلع أو الخدمات بطريقة اقتصادية ومطابقة لحاجات ورغبات المستفيد من خلال تطوير وصيانة الجودة ، وقد أكد فيجنبوم أن الجودة مسؤولية جميع الأفراد العاملين بالمنظمة .

المرحلة الثانية من عام 1960م إلى بداية 1980م :

شهدت الستينيات ظهور فلسفات عديدة للجودة وإدارتها ، كان من أبرزها فلسفة الرواد الأوائل للجودة وهم (إدوارد ديمنج (Edward Deming)) و (فيليب كروسبي (Philip Crosby)) في بداية السبعينيات ، ثم ظهرت آراء (جوران Juran)، هؤلاء الأمريكيون الثلاثة كان لهم دور كبير في تحسين وتطوير نظريات ومبادئ الجودة .

المرحلة الثالثة من عام 1980م إلى 1990: حدثت في الثمانينيات وبداية التسعينيات تطورات كبيرة في مفهوم الجودة وإدارتها ، حيث ظهر أسلوب حلقات الجودة وفرق الجودة والذي طبقه اليابانيون بفاعليه كبيرة و شيوع العمل بمفهوم بداية أي نشاط بصفر خطأ و منع المشكلة قبل الحدوث.

المرحلة الثالثة من عام 1990م إلى الآن:

انتقل مفهوم الجودة بعد التطورات و التحولات الكبيرة ليصبح وظيفة أساسية للإدارة بدءاً من الإدارة العليا وا لإدارة الوسطى ، والإدارة التنفيذية ، وانتهاء بالعاملين كما يغطي كل المجالات الوظيفية بالمنظمة لتعرف الإدارة بعد ذلك بإدارة الجودة الشاملة (Total quality Management)

-4-أهم مبررات تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة :

1 ـ ارتباط الجودة بالإنتاجية .

2 ـ اتصاف نظام الجودة بالشمولية في كافة المجالات .

3ـ عالمية نظام الجودة، وهي سمة من سمات العصر الحديث.

4ـ عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية السائدة في تحقيق الجودة المطلوبة مقارنة مع هذه المقاربة .

5 ـ نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في العديد من المؤسسات مختلفة النشاطات منها الاقتصادية والاجتماعية و التعليمية...

-4-أهداف الجودة الشاملة

هدف و فوائد تطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة :

ان البحث عن سبل تحقيق مستوى عال من النوعية ذات الجودة للمنتجات والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للعملاء وكسب رضاهم أصبحت رؤية إستراتيجية و هدف كل المنظمات .

المرتكزات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ذات أهمية كبيرة في اطارالتطبيق العملي لها في مختلف المؤسسات الإنسانية العاملة العاملة ويمكن الإشارة لهده المرتكزات بشكل

- – انشاء مناخ و بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر .
- –ازدياد روح عمل الفريق و الجماعة و الاندفاع نحو التطور المستمر
- – امكانية متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات .
- –تقليل المهام والنشاطات اللازمة لتحويل المدخلات (المواد الأولية) إلى منتجات أو خدمات ذات قيمة للعملاء
- –إيجاد ثقافة تنافسية ترتكز بقوة على العملاء .

- –تحسين نوعية المخرجات .
- –زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات في مختلف الأقسام .
- – تحسين الربحية والإنتاجية .
- –تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى أصغر حتى يمكن السيطرة عليها.
- –تعلم إتخاذ القرارات إستناداً على الحقائق لا المشاعر .
- –تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات .
- –زيادة القدرة على جذب العملاء والإقلال من شكاويهم .
- –تحسين الثقة وأداء العمل للعاملين .
- –زيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للشركة .
- وحدة الرؤية و بالتالي وحدة الجهود نحو هدف موحد....
- القرارات المبنية على الحقائق و الوقاية من الأخطاء

.

-5-ادارة الجودة و مقاييس أخرى

إن مصطلح ISO يمثل اختصار لاسم المنظمة الدولية للمواصفات و تهتم هده المنظمة في توحيد المواصفات و المقاييس في العالم حيث ان المنظمة تصدر المواصفات و المعايير التي يتم اعتمادها في مختلف أنحاء العالم و في شتى صنوف الصناعة و التجارة و الخدمات .

تتضمن سلسلة الايزو 9000 مجموعة من مقاييس تأكيد الجودة العامة المطبقة على أي شركة سواء كانت كبيرة أو متوسطة او صغيرة و يمكن إن يستخدم مع اي نظام و تساعد الشركة على تحقيق التكلفة الداخلية و زيادة الجودة و الفعالية و الإنتاجية و تكون بمثابة خطوة باتجاه الجودة الكلية و تحسينها المستمر و سلسلة الايزو9000 ليست مجموعة من مواصفات المنتج ولا تغطي مقاييس صناعية محددة اد تصنف كل وثيقة نموذج ليستخدم في تطبيقات مختلفة تنشر مقاييس الايزو 9000 في أربعة أجزاء هي الايزو 9001-9002-9003-9004

المواصفة الأولى ايزو 9000

هي المرشد الدى يحدد مجالات تطبيق كل من ايزو 9001 9002 -9003 .

المواصفة الثانية ايزو 9001 : تتضمن ما يجب ان يكون عليه التنظيم العام للجودة في الشركات الإنتاجية أو الخدمية تبدأ عملها .

المواصفة الثالثة 9002

تتناول نظام الجودة في الشركات الإنتاجية او الخدماتية التي يقتصر عملها على الإنتاج و التركيب دون التصميم أو خدمة ما بعد البيع

المواصفة الرابعة ايزو 9003

تخص الشركات التي يقتصر عملها على الفحص و التفتيش و الاختبار .

المواصفة الخامسة ايزو 9004

تحدد عناصر و مكونات نظام الجودة و تعتبر المرشد الدي يحدد كيفية إدارة الجودة و هي بدلك تختلف جذريا على المواصفات 9001و9002 و 9003حيث إن الأخيرة تعاقدية أو تتضمن صبغة التزام من المورد أو المصنع تجاه الزبون و الصيغة التعاقدية هنا تفرض الحصول على الشهادة إما المواصفة 9004 فهي اشهارية فقط.

Six sigma سيجما 6

سيجما 6 : هي عملية أو إستراتيجية تمكن المنشات من التحسين بصورة كبيرة فيما يخص عملياتها الأساسية و هيكلها من خلال تصميم و مراقبة أنشطة الأعمال اليومية بحيث يتم تقليل الفاقد و استهلاك المصادر –الوقت – الطاقات الذهنية و الطاقة المادية و يدل مبدأ سيجما 6 على إن المؤسسة تقدم خدمات أو سلع خالية من العيوب تقريبا لان نسبة العيوب في سيجما ستة 3.4 عيب لكل مليون فرصة أي إن نسبة كفاءة و فعالية العمليات 99.99966 في المائة .

فكرتها تكمن في انه اذا كانت المنشاة قادرة على قياس عدد العيوب الموجودة في عملية ما فإنها تستطيع بطريقة علمية أن تزيل تلك العيوب و تقترب من نقطة خلو من العيوب .

ان سيجما 6 هي امتداد لتطور علم الإدارة و ممارسته في الغرب و اليابان من السبعينيات و الثامانيات.

علاقة سيجما 6 بالجودة

ركزت برامج الجودة على تلبية احتياجات العميل و بأي تكلفة أما ظهور سيجما6 ما هو إلا امتداد طبيعي لجهود الجودة حيث تعمل على الربط بين اعلى جودة و اقل تكاليف للإنتاج . أن سيجما 6 ليست موضوعا يدور حول الجودة من اجل الجودة ذاتها إنما تدور حول تقديم قيمة أفضل للعملاء و الموظفين و المستثمرين .

ما هو نظام 5 S في الادارة

إن الفائدة الحقيقية من أي محل رشيق هو النجاح ،ولا يمكن أن تنجح في مكان العمل المليء بالفوضى او عديم التنظيم لدلك العمل على خلق بيئة العمل بالشروط الإنسانية للإنتاج هي الخطوة الأولى في تأسيسها و أن العاملين في العديد من الشركات يطبقون ما يسمي نظام 5S لتحسين مكان العمل و جعله قياس أمان و فعالية ،حيث تهدف فلسفة5S تنشيط بيئة العمل و تقليل الهذر و تحسين جودة الخدمات. و تؤدي الى ترقية الحس الأخلاقي العام في الشركة و زيادة في الفعالية و النظام.

وجاء تسمية البرنامج الخمس'S' 5 ، لان الأحرف الأولى من هذه الخطوات تبدأ بحرف سين(S) ، وهي

- Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, and Shitsuke-

وفي اللغة العربية، يقابل هذه الخطوات الكلمات التالية، التي تبدأ بحرف التاء :

-تصنيف، تنظيم، تنظيف، تقييس، تدريب-

المصطلح باليابانية --المرادف بالانجليزية-- المرادف بالعربية

--- Seiri--تصنيف وتصفية

---Seiton--- Set in Orderترتيب وتنظيم وتبويب

--- Seiso --- Shine, Systematic Cleaning تنظيف وتلميع

--- Seitketsu--- Standardize, Maintainتنميط وتقييس ووضع المعايير والمحافظة عليها

--- Shitsuke--- Sustain التدريب على الالتزام بقواعد مكان العمل النظيف والمرتب

يعتبر برنامج السينات الخمس من البرامج الشائعة في اليابان لتحسين الإنتاجية، كما انه أصبح شائعا تطبيقه في بلدان أخرى من دول العالم للأسباب التالية:

-جودة مكان العمل من حيث النظافة و الترتيب

-سهولة رؤية النتائج من موظفي المؤسسة نفسها أو من المتعاملين الخارجيين

-ظهور النتائج المرئية تعزز توليد المزيد من الأفكار البناءة

-سيادة ثقافة التنظيم بين الأفراد مما يؤدي الى زيادة مستوى الالتزام

-نظافة المكان تؤدي الى سهولة الأداء و الارتقاء به بأقل جهد و في مستوى آمان عال

-زيادة شعور الانتماء إلى المؤسسة

-تزايد عنصر الرضا الوظيفي و الافتخار بالمؤسسة ككل.

-جمال صورة المؤسسة تؤدي الى الزيادة في الاستثمار.

ان سهولة هذه المقاربة و قوتها تكمن في انها في متناول أية شركة مهما كان حجمها، صغيرا أو متوسطا أو كبيرا أنها يمكن ان تمارس من قبل جميع الشركات، بغض النظر عن طبيعة عملها- سواءً كانت شركات صناعية، او تجارية، او خدماتية. كما يمكن ان تمارس في القطاع الحكومي والقطاع الخاص و بصورة خاصة في المؤسسات التربوية .

خطوات تطبيق نظام 5S

تنظيم لجنة تطبيق النظام

عمل خطة لتطبيق كل خطوة

الإعلان عن البرامج لتطبيق النظام في الشركة

توفير التدريب و التعليم الإلزامي للموظفين

تنظيف و ترتيب أماكن العمل

تقييم لتاريخ 5S القيام بعمل خطوات تصحيحية

نظرية كايزن:

ظهر مفهوم كايزن kaizen على يد الخبير الياباني ماساكي اماي منذ سنة1984 و هي ترتكز هذه النظرية في تحقيق التغيير الى التحسين المستمر أو التغيير الى الأفضل باستمرار.

أما مفهوم المصطلح فهو يتكون من كلمتين يابانتين :

KAI: تعني التغيير

ZEN:و تعني للأفضل و الأجود

يتم تنفيذ تقنيات هذه المقاربة أساسا في مكان العمل الذي تحدث فيه العمليات و نشاط الموظف أي مكان الذي تتنج فيه القيمة المضافة و تسمى باليانية :GEMBA

و تترجم بصيغة نهائية الى الجملة GEMBA KAIZEN أي التحسين المستمر في مواقع العمل و العمليات.

ترتكز هذه النظرية على:

- أسلوب تغيير انطلاقا من موقع العمل برفع القدرات للنشاط و فتح المجال للمشاركة الجماعية في تحديد الأهداف و عملية التغيير .

-كل عمل ينفذ قابل لتحسين نوعيته جودته لأنه بالضرورة يشمل على هدر و نقصWASTE و العمل غلى تقليل هذا النقص في العيوب يعني قيمة مضافة للمؤسسة.

أسس النظرية:أي نشاط=عمل مفيد+عمل غير مفيد-MUDA-

و MUDA كلمة يابانية تعني الأعمال غير المفيدة أو التي لا تعطي قيمة مضافة و التي يجب محاربتها في مكان العمل فكايزن تعمل على مهاجمة كل –مودا-موجودة في- جمبا- و يمكن حصر هذه العيوب التي تؤثر سلبا على الجودة في العمل على تقليل:-الإنتاج الزائد عن الحد

-تقليل فترة الانتظار الزمنية

-تقليل تكاليف النقل

-تقليل تكاليف التشغيل

-التقليل من تكاليف التخزين

-التقليل من الحركات

-ترشيد نفقات الاصلاح و الصيانة

نتائج التطبيق:

-تمكين الموارد البشرية عن طريق تحسين معنويات الموظفين وامكانية استغلال و اكتشاف الجوانب المعرفية الكامنة.

- زيادة في الكفاءات الفردية و تحقيق الكفاءات الجماعية عن طريق روح العمل الجماعي-الفريق-

-القضاء على الأخطاء و الاستغلال المثل في زمن التشغيل أو النشاط

-7-إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة التربوية:

مقدمة:

في ظل التغيرات المستمرة و الانتشار الواسع لمصطلح الإصلاح التربوي في المنظومة التربوية الجزائرية ،السؤال الذي يمكن طرحه هل يمكن توظيف وتجسيد مقاربة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية بشكل عام ومؤسستنا التربوية بشكل خاص ؟ما مكانة هذه المقاربة في الأسرة التربوية؟

كون إدارة الجودة الشاملة عملية إدارية،فهي ترتكز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي نتمكن في إطارها من تنظيم مواهب و اكتشاف المعرفة الكامنة للعاملين و المتعلمين في المؤسسة التربوية، واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف المستويات على نحو إبداعي لتحقيق التحسن المستمر .

الجودة الشاملة تحتاج في تطبيقها إلى نفس الرؤية الإستراتيجية الواضحة و المناخ الذي يعمل في ظل الإدارة الواعية والسياسات والاستراتجيات التي ينبغي أتباعها لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية و نفسها و بأكثر اهتمام بالنسبة للمؤسسة التربوية البعيدة عن مناخ المنافسة و أساليب التقييم العلمية و العملية و تباين هذه الأدوات في مختلف المستويات : الإدارة العليا و إدارة الوصاية و الإدارة التربوية على مستوى المؤسسة .

و قبل تطرقنا إلى هذه المفاهيم و التصورات التي تصب كلها في إيجاد سبل تحقيق تحسين مستمر و تضمن مخرجات ذات مواصفات مطلوبة من المجتمع و متطلبات التقييس العالمية نستعرض بعض التجارب المعاصرة والناجحة في العالم و التي استخدمت الجودة الشاملة في التعليم أهمها:

أولاً: الولايات المتحدة الأمريكية

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM) في الولايات المتحدة الأمريكية من أحدث المفاهيم التي برزت إلى حيز التطبيق في القطاع التربوي و تمحورت حول الأهداف التربوية الآتية:

-تهيئة استعداد الأطفال منذ الالتحاق بالأقسام التحضيرية للتعامل مع مبادئ الجودة والتعرف على مفاهيمها.

-تحديد ودراسة سبل تطوير الأهداف التربوية لتلبيق متطلبات تطبيق الجودة الشاملة بالمؤسسات.

-الربط بين المدارس وبين أولياء الأمور .

-تطبيق مقاييس الجودة الشاملة المعترف بها عالمياً .

-ارتباط برامج التعليم والأنشطة بالجودة الشاملة.

-تنمية القدرة على التعليم الذاتي .

-ارتباط التخطيط للتعليم العالي بمراحل التعليم قبل الجامعي .

-إعداد برامج تدريبية لتنمية الطلاب والمعلمين في مجال البحث عن المعرفة .

تجربة مدينة ديترويت في مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

تبنت مدينة ديترويت التعليمية بالولايات المتحدة الأمريكية فلسفة إدارة الجودة الشاملة (TQM) منذ العام الدراسي 1990/1989م ،على نحو تجريبي في البداية وبعد نجاحها جرى تعميمها على المؤسسات التي أبدت رغبتها واستعدادها نحو التحول إلى فلسفة إدارية جديدة تحمل في آفاقها رؤى واعدة للنهوض بالعملية التربوية والتعليمية .

فعند تطبيق أساليب ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة في مدارس مدينة ديترويت فرض عليها:

-إعادة تعريف دور وأهداف وواجبات المدارس على نحو يتلاءم مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة

-تحسين الوضع الكلي للمدارس على نحو يؤهلها لتطبيق استراتيجيات التغير الأساسية للتحول نحو إدارة الجودة الشاملة .

-التخطيط لبرامج تدريبية شاملة في القيادة التربوية للإداريين والمعلمين تعنى بمفاهيم القيادة الجماعية.

-تبني برنامج لتطوير وتثقيف العاملين خاصة فيما يتعلق بمواقفهم وأفكارهم تجاه عملية التغيير .

-توظيف البحث النظري والتطبيقي واعتباره قاعدة رئيسة تستمد منه البيانات والمعلومات التي على ضوئها يجب أن يتم إعداد السياسات التعليمية وعلى هداها يجرى تنفيذها وتطبيقها.

ثانياً: انجلترا :

اهتمت انجلترا بتطبيقات الجودة الشاملة في التعليم ، وحدث تطور في هذا المجال خاصة في التعليم منذ عام1993م حيث ركزت على ثلاثة نظم للجودة و هي :

تأمين نظام الجودة الداخلية .

لإطلاع على نظام الجودة الخارجية .

التحكم في نظم الجودة من خلال مؤسسات التمويل ، ومؤسسات التقويم التي وضعت نظام جديد لتقويم جودة التعليم .

وتهدف بريطانيا من خلال هذا التطوير زيادة الثقة في التعليم قبل الجامعي والتعليم العالي وهذا التطوير بالتركيز على احتياجات الطلاب وتوفيرها ، وإدخال وتحسين إدارة الجودة الشاملة.

ثالثاً : اليابان :

طبقت اليابان المعايير الأربعة لإدارة الجودة الشاملة– لرفع معدل الإنتاج وجودته والارتقاء به والتحسن المستمر من خلال برامج عمل جيدة وإدارة تعاونية – وهي :

-تركز المؤسسة بشكل رئيسي على العملاء ، بهدف تمييز الأدوار وتفهم طبيعة العمل في الفريق ، وتركز الخدمات التربوية على نمو الطالب وتحسينه والمدرسة والمعلم ، وتقع مسئولية الإدارة في ضوء هذا النظامبإدخال نظم لحل المشكلات ومتابعتها ، وتنمية إمكانات كل فرد وقدراته من خلال جودة شاملة للمدخلات والمخرجات .

-يكرس كل شخص في المدرسة جهده وإمكاناته للتحسين المستمر ، من خلال مبادئ الأخلاقيات التي يهتم بها النظام التعليمي ويعمل على تطويرها والاهتمام بمستويات التعليم الحقيقي والاهتمام بنظم التعليم البيئية .

- تأكيد العلاقة بين جودة التعليم وجودة التكنولوجيا التي يمكن الاستفادة من تطبيقاتها في الارتقاء بتحقيق هدف الجودة أولاً

-ارتباط بين جودة التعليم بعالم العمل ، وارتباط نظم التعليم بمتطلبات سوق العمل لوجود ارتباط كبير بين جودة التعليم وجودة العمل على المستويين المحلي والعالمي.

متطلبات الجودة في المؤسسة التربوية :

انطلاقا مما سبق يمكن القول بان أساليب تحقيق جودة شاملة يمكن تطبيقها في المؤسسات التربوية وهي ترتكز عموما على ما يلي:

1 - تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية .

2 ـ تحديد أدوات قياس الأداء للجودة .

3 ـ إدارة فاعلة للموارد البشرية بالجهاز التعليمي .

4 ـ تعليم وتدريب مستمرين لكافة الأفراد .

5 ـ تبني أنماط قيادية مناسبة لنظام إدارة الجودة الشاملة .

6 ـ مشاركة جميع العاملين في الجهود المبذولة لتحسين مستوى الأداء.

7 ـ تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة.

8 ـ تطوير أساليب العمل .

9ـ الرفع من مهارات العاملين في الإدارة وقدراتهم .

4 ـ تحسين بيئة العمل .

5 ـ الحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية .

6 ـ تقوية الولاء للعمل والمؤسسة

7 ـ تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة

8ـ اتخاذ القرار بناء على الحقائق .

9 ـ العمل بمتطلبات التمكين .

اقتراح تصور لتطبيق الجود الشاملة في مؤسساتنا:

جودة الإدارة : إن مستوى الأداء للموظفين لأي مؤسسة لا يمكن أن يعلو على المستوى للأداء الإداري لهذه المؤسسة و عليه يجب تكون الإدارة التي تشرف على التغيير مستوعبة للنظريات الحديثة مطلعة على التجارب الناجحة و قادرة على تحديد الأهداف ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بوضوح ودقة و قادرة على معرفة مدي قبول المؤسسة التي هي الأرضية التي يمكن تجسيد فيها هذه التصورات و قياس مدي قدرتها على البدء بتنفيذ برامج وأنشطة إدارة الجودة الشاملة و ذلك من الإجابة عن التساؤلات التي تطرح نفسها كقابلية و مستوى الرضا لقيادة المؤسسة لإدخال إدارة الجودة الشاملة وتطبيقها في المؤسسة .

كما يجب مراعاة اختيار مدخل ملائم لإدارة الجودة الشاملة و أن يكون ملائما من خلال تحديد رؤية واضحة للمؤسسة وإيجاد القيادة التي تجعل الرؤية حقيقية وواضحة و قابلة للتنفيذ انطلاقا من.استثمار إمكانيات المؤسسة في عملية التطوير والتحسين المستمر عن طريق تحديد مسؤوليات كل من الإدارة والعاملين في المؤسسة بدقة و تبني نظام تحفيزي ملائم في ظل مناخ و بيئة ملائمة تعترف بروح العمل في الفريق.

جودة المباني التعليمية .

تعتبر جودة المباني وتجهيزاتها، أداة فعاله لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم لما لها من تأثير فعال على العملية التعليمية . فيجب أن تتوافر في المباني التسهيلات المادية والمعنوية مثل القاعات والتهوية والإضاءة، والمقاعد ، والطاولات، ...كي يضمن وجود مستوى من الأمن و الاستقرار

جودة المنهج :

ذلك عن طريق إعادة بناء المناهج الدراسية وتطوير أهدافها ومحتوياتها وطرق تدريسها وأساليب تقويمها حتى تكون أكثر توافقاً مع البرامج التطبيقية للجودة الشاملة.

جودة هيئة التدريس :

يحتل المعلم المركز الأول من حيث أهميته في نجاح العملية التعليمية فمهما بلغت البرامج التعليمية من تطور الخدمات التربوية والتعليمية ومهما بلغت هذه البرامج من الجودة فإنها لا تحقق الفائدة المرجوة منها إذا لم ينفذها معلمون أكفاء مدربون تدريباً كافياً و يكون مالكا لكفاءات شخصية تتميز بجودة العلاقة مع الإدارة و المتعلمين و قادر على تحويل

الأهداف التدريسية إلى أهداف سلوكية و لا بد ان يكون متفتحا على التغيرات الخارجية في مجاله التربوي عن طريق المشاركات في الندوات و الملتقيات الداخلية و الخارجية.

جودة الوسائل والأساليب والأنشطة :

ويتم ذلك باستخدام التقنيات والأجهزة الحديثة التي يمكن أن توظف من قبل القيادات التربوية وذلك لمساعدتهم على الإطلاع بأدوارهم المتعلقة بالتخطيط والتحليل والتقويم والرقابة.

جودة المتعلم:

يعتبر المتعلم- الطالب- محور العملية التربوية والغاية التي تتطلبها عملية التعليم ، ولجودة الطالب لابد من الأخذ بعدد من المبادئ الواجب توافرها فيه ومنها : القابلية للتعلم عن طريق التركيز والانتباه والإصغاء والاستجابة و التفاعل والالتزام بالنظام المدرسي والسلوكي و امتلاكه لقاعدة التعلم الذاتي.

جودة البيئة المحيطة:

ويتمثل ذلك في ربط المدرسة بما حولها ، حيث إن المدرسة الحديثة تعتبر مدرسة المجتمع و هي التي تعدهم للحياة وذلك بإعطاء الفرد قدر أساسي من المعارف والمهارات والاتجاهات والمبادئ التي تجعله صحيح الجسم ، سليم النفس ، وتجعله عضواً صالحاً في أسرته، و يجب أن يكون للأولياء دور من خلال مشاركتهم في التوجيه والمتابعة والرقابة على اعتبارهم مدخلاً مهماً لنظام إدارة الجودة الشاملة .

جودة التمويل والإنفاق التعليمي :

تعتبر جودة التعليم متغيراً تابعاً لقدرة التمويل التعليمي ، فتوفير الأموال له أثره في تنفيذ البرامج التعليمية المخطط لها ، ونظرا لأهمية عملية التمويل التعليمي المتزايدة دعت النظريات الحديثة المهتمة باقتصاديات التعليم إلى الاهتمام بهذه العملية من أجل تحقيق التنمية وتلبية الطلب المتزايد على التعليم عن طريق توفير الدعم المالي قبل الدولة.

وضع نظام للرقابة على الأداء للوقوف على مدى تحقيق الجودة الشاملة و يمكن أن يشمل ما يلي :

وضع معايير لقياس الأداء, المتابعة , التقويم , التغذية الراجعة .

نظام الجودة الشاملة نظام عالمي يمكن تطبيقه في كافة المؤسسات التربوية وغير التربوية ، غير أنه يحتاج إلى دقة في التنفيذ ، وتهيئة المناخ المناسب لتفعيله ناهيك عن النفقات الكبيرة التي تحتاجها المؤسسة أثناء عملية التطبيق وخاصة فيما يتعلق بتوفير البيئة المدرسية المتميزة من مبان ومرافق وتدريب للكوادر البشرية والتجهيزات المدرسية والمعامل والمختبرات ومعامل اللغات والحاسوب وكل ما يتعلق بالعملية التربوية التعليمية ، وكل ذلك ينبغي توفيره حتى تحصل المؤسسة على مواصفات الجودة الشاملة ، ولا يعني ذلك أن نتخلى بالكلية عن البحث عن مصادر أخرى يمكن أن توصلنا إلى تحقيق بعض جوانب الجودة الشاملة ، ومن هذه المصادر التدريب لكافة العاملين في المؤسسة ، وتهيئة مناخ التمكين والعمل على إيجاد نظام معلومات في القطاع التربوي واعتماده على الأساليب الحديثة بدل التقليدية مما يسهل إيصال المعلومات لصانعي القرار في الوقت المناسب .

كما يمكن توفير الإطارات التدريبية المؤهلة في مجال إدارة الجودة الشاملة و المتخصصين في هذا المجال لنقل الخبرات و الاستفادة من هذه الكفاءات في المجال التربوي الذي يعاب عليه نوعية المخرجات للتصدي لسلبيات الإرث الثقافي والاجتماعي .

-8-الخاتمة

ان التحديات العالمية المعاصرة عولمة الاقتصاد وانتشار التقنيات المعلوماتية ...الخ تحتم على المؤسسات الاقتصادية كافة انتهاج الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هده التحديات و استثمار الطاقات الإنسانية الفاعلة و تحسين الأداء التشغيلي بمرونة و أكثر كفاءة و فاعلية ون أكثر الجوانب الإدارية الهادفة الى إدارة الجودة الشاملة و التي أصبحت

الآن بفضل الكم الهائل في المعلومات و تقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث سيما و ان الإدارة العلمية المعاصرة أسهمت بشكل واضح في تطوير بنية المنظمات الاقتصادية و بالتالي فان الخيارات المطروحة على المؤسسات من نظام 5S و الايزو و سيجما 6 وكايزن كلها تصب في خانة واحدة و هي الترقية والتحسين المستمرين للوصول إلى الهدف الأسمى و هو الجودة الشاملة و تحقيق مستوى عال من الرضا من طرف المتعاملين و المجتمع ككل.